

Mila Venäläinen

ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN TUTKIMINEN
YKSITYISESSÄ PÄIVÄKODISSA

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto
2012

ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN TUTKIMINEN YKSITYISESSÄ PÄIVÄKODISSA

Venäläinen, Mila
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Elokuu 2012
Ohjaaja: Hamilo, Outi Lehtori, THM, HM
Sivumäärä: 41
Liitteitä: 1

Asiasanat: varhaiskasvatus, laatu, asiakastyytyväisyys

Tiivistelmä

Opinnäytteessä tarkastellaan yksityisen päiväkodin laatua vanhempien näkökulmasta. Asiakastyytyväisyyden kartoittaminen tehdään vanhemmille suunnatun kyselylomakkeen avulla. Opinnäytetyössä kehitetään päiväkotia Innowonnille asiakastyytyväisyyskyselylomake, jonka avulla päiväkodin on mahdollista seurata laadun muutoksia säännöllisesti.

Aloite työn tekemiseen tuli yrittäjältä, jolla on tarve kehittää toimintaansa ja varmistua siitä, että asiakkaat ovat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Tutkimuksessa käytetään sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Tutkittava joukko on niin pieni, että yleistys tulosten perusteella ei voi tehdä. Opinnäytetyössä kuvataan projektin vaiheita ja esitellään tulokset sekä tärkeimmät kehittämiskohteet.

Tulosten perusteella tutkimuksen kohteena olevan yksityisen päiväkodin asiakkaat, eli lasten vanhemmat, olivat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tärkeimpänä kehittämiskohteena esille nousi päiväkodin käyttämien harjoittelijoiden suuri määrä. Myös tiedottamisessa oli parantamisen varaa. Kolmantena kehittämiskohteena esille nousi lapsen päivästä paremman tiedon saaminen. Hyvin toimivasta päiväkodista ei suuria puutteita vanhempien arvioiden mukaan löytynyt, mutta asiakastyytyväisyyttä on hyvä tutkia säännöllisesti ja sitä varten on nyt käyttökelpoinen lomake, jonka avulla voidaan myös vertailla asiakastyytyväisyyden muutoksia eri aikaväleillä. Tulosten perusteella toimintaa kehitetään edelleen ja tuloksia käytetään pohjana uuden toimintakauden suunnittelussa.

STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION IN A PRIVATE KINDERGARTEN

Venäläinen, Mila

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social services studies

August 2012

Supervisor: Hamilo, Outi Senior Lecturer, MNSc, MAAdm.

Number of pages: 41

Appendices: 1

Keywords: early childhood education, quality, customer satisfaction

Abstract

In this study it is created a customer satisfaction form for a private kindergarten and the first investigation is carried out with the new form.

Motivation to carry out this project became from the kindergarten owner who wanted to develop the business and also make sure that customers are happy with the service they have gotten. Both qualitative and quantitative methods are used in the study. Examined mass is so small that it is not possible to make any generalization according to these results. Also different phases of the research are described and the results and most important improvement items according to the results are shown.

According to the results the customers (= child's parents) are very pleased with the service they have gotten. The most important improvement item was related to the big amount of use of student trainees in the kindergarten. Also there were possibilities for improvement in reporting and information sharing issues. Parents would like to have more information about their child's day. Even if there were not big problems in a well working kindergarten it is still important to carry out the customer satisfaction survey regularly. Now there is a useful form for that available and with this form it is also possible to compare results of the different surveys in a longer time interval. These results will be used also as a basis for a planning of the new functional season in the kindergarten.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KÄSITTEITÄ JA TEORIATAUSTAA.....	6
2.1	Asiakastyytyväisyys ja laatu.....	6
2.2	Varhaiskasvatuksen laatu.....	7
2.3	Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina.....	9
2.4	Varhaiskasvatuksen käsitteitä.....	10
2.4.1	Kasvatuskumppanuus.....	10
2.4.2	Ohjattu toiminta.....	11
2.4.3	Perushoito.....	14
2.4.4	Henkilökunnan ammattitaito.....	15
3	TUTKIMUKSEN KOHTEENA OLEVA PÄIVÄKOTI.....	17
4	TUTKIMUKSEN KULKU.....	19
4.1	Tutkimuksen tausta ja tavoite.....	19
4.2	Tutkimusongelmat ja –kysymykset.....	20
4.3	Tutkimuksen aikataulu ja eteneminen.....	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	21
5.1	Kyselyn tausta.....	21
5.2	Kysymyslomakkeen suunnittelu.....	21
5.3	Kyselyn toteuttaminen.....	23
5.4	Kyselyn tulosten käsittely ja luotettavuus.....	23
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	24
6.1	Kasvatuskumppanuus.....	24
6.2	Ohjattu toiminta.....	25
6.3	Perushoito.....	26
6.4	Henkilökunta.....	27
6.5	Lisäpalvelut.....	28
6.6	Vapaasana.....	29
7	KEHITYSIDEAT.....	30
7.1	Idea I: Harjoittelijat.....	30
7.2	Idea II: Tiedotuksen kehittäminen.....	31
7.3	Idea III: Tietoa lapsen päivästä.....	32
8	POHDINTA JA YHTEENVETO.....	34
	LÄHTEET.....	36

LIITE

1 JOHDANTO

Opinnäytteessä tarkastellaan yksityisen päiväkodin laatua vanhempien näkökulmasta. Asiakastyytyväisyyden kartoittaminen tehdään vanhemmille suunnatun kyselylomakkeen avulla. Kyselyssä saatujen tulosten perusteella esitetään kehittämisideoita kyseessä olevan päiväkodin toimintaan. Päivähoidon laatua tarkastellaan tutkimuksessa erityisesti vanhempien näkökulmasta, koska he ovat yksityisen päiväkodin maksavia asiakkaita. Laatua voitaisiin tutkia monesta muustakin näkökulmasta mutta esimerkiksi lasten oma mielipide on rajattu tästä tutkimuksesta pois. Lasten mielipide tulee mahdollisesti näkyviin vain vanhempien vastauksissa, mikäli he ovat lapsiltaan asioita tiedustelleet tai tehneet laatuarvioita lapsen puheisiin, tekoihin ym. perustuen.

Yksityisen päiväkodin on jatkuvasti kehitettävä toimintaansa ja pystyttävä seuraamaan toiminnan laadun kehitystä, jotta se kilpailutilanteessa pysyy markkinoilla. Tässä opinnäytetyössä kehitetään myös päiväkotia Innowonnille asiakastyytyväisyyskyselylomake, jonka avulla päiväkodin on mahdollista seurata laadun muutoksia säännöllisesti.

Opinnäytetyö on tapaustutkimus ja se ei ole suoraan yleistettävissä muihin päiväkodeihin sopivaksi. Jokainen yksityinen päiväkotia valitsee oman toimintalinjansa ja tutkii sekä kehittää toimintaansa omista lähtökohdistaan. Asiakastyytyväisyyskyselyssä keskitytään kuitenkin pääosin varhaiskasvatuksen perusasioihin, jotka ovat kaikissa päiväkodeissa vaikuttavia. Tutkimuksessa käytetään hyväksi sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä.

2 KÄSITTEITÄ JA TEORIATAUSTAA

2.1 Asiakastyytyväisyys ja laatu

”Asiakastyytyväisyys on termi, joka kuvastaa asiakkaan odotusten täyttymistä. Asiakastyytyväisyys on yritysmaailmassa tärkeimpiä tavoitteita kehityksen varmistamisessa.” (Wikipedia 2012.) Yksityisessä päiväkodissa tärkeää on juuri se, että asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoitus on saada selville, onko päiväkodin toiminta asiakkaiden mielestä hyvää ja laadukasta.

Toinen opinnäytetyössä keskeinen käsite on laatu. ”Laatu-termiä käytetään kuvaamaan esineiden, ihmisten tai prosessien ominaisuuksia ja haluttavuutta. Välineiden ja toiminnan ominaisuudet ovat suhteellisen objektiivisia asioita. Ne voidaan määritellä ja luetella hyvinkin tarkkaan. Subjektiiviseksi laatu muuttuu vasta, kun erilaiset käyttäjät arvioivat sitä omien tarpeidensa ja kokemustensa pohjalta.” (Wikipedia 2012.) Asiakkailta, eli vanhemmilta, mielipiteitä kysyttäessä asiakastyytyväisyyslomakkeen avulla laadun arviointi on siis subjektiivista. Laadun määrittäminen on vaikeaa ja määritelmiä löytyy kirjallisuudesta monia erilaisia. Parrila on tutkielmassaan listannut erilaisia laadun määritelmiä, jotka tässä esimerkkinä.

Akyama (1991)	Laatua on se, mikä toteuttaa ostajan tarpeet.
Deming (1940)	Asiakkaan nykyisten ja tulevien tarpeiden täyttämistä laadun avulla.
Edwards (1968)	Laatu on kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet.
Feigenbaum (1983)	Tuotteen tai palvelun markkinoinnin, insinööriosaimisen, tuotannon ja huollon kautta määritettyjä piirteitä, joiden avulla pystytään täyttämään asiakkaan tarpeet.
Hannus (1993)	Asiakkaan arvio, asiakkaan odotuksiin nähden oikea.
Juran (1989)	Sopivuus käyttöön tai tarkoitukseen.
Lillrank (1998)	Laatu on vaihdannassa näkyvä ominaisuus, joka vaikuttaa asiakkaan arviointeihin ja päätöksiin.
TQM (1950)	Laatua on asiakkaan odotusten täyttäminen.

Taulukko 1. Asiakasnäkökulmaan perustuvia laadun määritelmiä. (Parrila 2002, 35.)

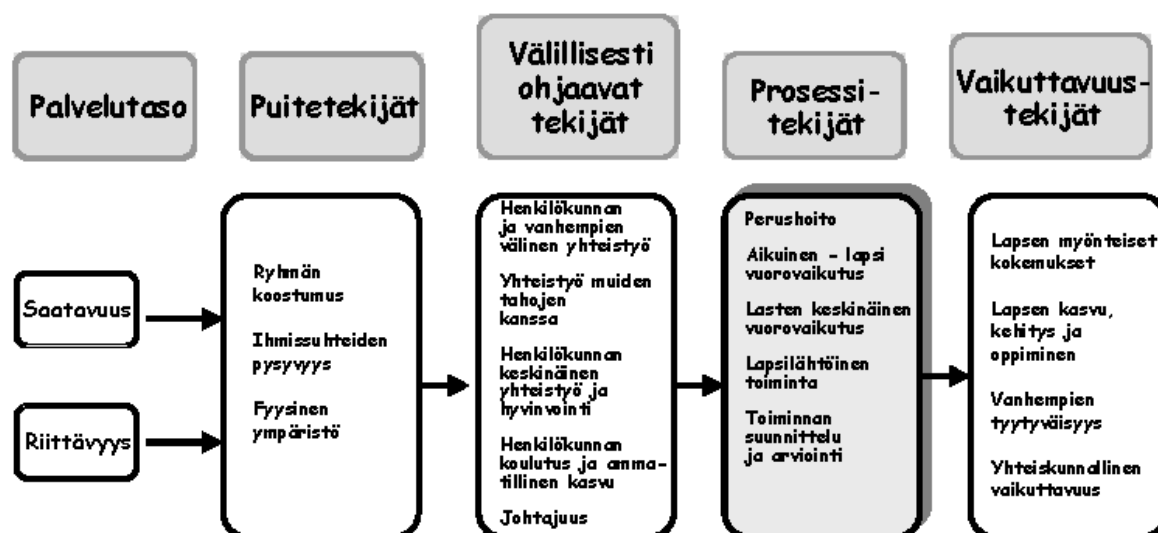
2.2 Varhaiskasvatuksen laatu

Varhaiskasvatuksen laadun tutkimus on ollut eri aikakausina erilaista ja laadun tutkimus perustuu aina tutkijan tieteelliseen suuntautuneisuuteen. Nykyään päivähoidon laadun tutkimuksessa ollaan niin sanotulla neljännellä aallolla, joka on postmoderniin näkemykseen perustuva tutkimusaalto. Tämän näkemyksen mukaan laatu on erilaista eri ihmiselle ja oleellista on arvosidonnaisuus sekä subjektiiviset käsitykset ja kokemukset laadusta. Laadun määritelmä on myös erilainen eri ympäristöissä ja kulttuureissa. (Parrila 2004, 69–71.)

Laadukas varhaiskasvatus perustuu siihen, että toimintaa arvioidaan säännöllisesti. Säännöllinen varhaiskasvatuksen laadun arviointi tekee tavoitteet näkyviksi ja tämän pohjalta pystytään tekemään juuri oikeisiin asioihin keskittyvää jatkuvaa kehittämistyötä. Laadunarvioinnin kautta vanhemmat pääsevät osallistumaan keskusteluun ja päätöksentekoon ja tällä tavoin saadaan yhteinen perusta ja käsitteistö, jota voidaan käyttää yhteistyön pohjana. Arviointi mahdollistaa myös kentältä saadun palautteen, tiedon ja kokemusten välittymisen päätösten tekijöiden tietoisuuteen. (Hujala & Fonsén 2011, 312-313.)

Hujala ym. ovat esittäneet 1995 päivähoidon laadunarviointimallin. Mallin taustalla on ajatus, että teoria- ja tutkimustieto antavat ymmärrystä ja auttavat kehittämään laadukasta kasvatuskäytäntöä. Varhaiskasvatuksen laadun ydin muodostuu kasvatusprosessista, jonka ympärillä vaikuttavat muut tekijät. Mallissa otetaan huomioon neljä näkökulmittain erilaista laatutekijää: 1) Puitetekijät (ihmissuhteiden pysyvyys, fyysinen ja psyykinen turvallisuus, tilojen toimivuus), 2) Välillisesti ohjaavat tekijät (henkilöstön ja vanhempien kasvatusyhteistyö, vasutyöskentely, henkilöstön osaaminen, johtajuus, työyhteisö ja tiedonkulku), 3) Prosessitekijät (aikuinen – lapsi vuorovaikutus, lasten keskinäinen vuorovaikutus, lapsilähtöisyys, lasten osallisuus) sekä 4) Vaikuttavuustekijät (lapsen myönteiset kokemukset, lapsen kehitys ja oppiminen, asiakastytyväisyys). Laatutekijöiden oletetaan olevan toisistaan riippuvaisia ja yhdessä tekijät muodostavat kokonaisvaltaisen laadunarvioinnin kehyksen. Arviointi perustuu neljään tietolähteeseen, jotka ovat 1) Päivähoidon kirjalliset dokumentit, 2) Henkilöstön ja lasten välisen vuorovaikutuksen havainnointi, 3) Lapselta saatu tieto

ja 4) Keskustelu henkilöstön kanssa. Lasten näkökulma tuodaan esiin vanhempien ja henkilöstön arviointien kautta. (Hujala & Fonsén 2011, 317-319.)



Kuva 1. Päivähoidon laadunarviointimalli (Hujala, Parrila, Lindberg, Nivala, Tauriainen & Vartiainen 1999, 78.).

Lapsen parhaaksi –kirjassa laadukasta päivähoidtoa kuvaillaan esimerkiksi näin: Se ei ole mekaanista, tehokasta ja konkreettisia tuloksia esittelevää, vaan kiireetöntä aitoa lapsen kohtaamista. Lapsella on mahdollisuus oppia uutta yrittämällä ja erehtymällä. Välittämisen kulttuuria ylläpidetään ja erilaisuutta hyväksytään. Sylit ovat avoimia ja välittäviä aikuisia löytyy aina, kun lapsi tarvitsee tukea ja turvaa huolineen ja murheineen. Päivä rakentuu ohjatusta ja vapaasta toiminnasta sekä perushoidosta. Perushoitokin on osa varhaiskasvatusta ja esimerkiksi pukeminen tai riisuminen on oppimistilanne. Käytetään mahdollisimman paljon hyväksi lapsen luonnollisia oppimistilanteita erikseen järjestettyjen ja suunniteltujen sijaan. Joustavuus ja eriyttäminen luovat päivään kiireettömyyden tuntua ja lapselle luontaisempaa toimintatapaa ja -ympäristöä. (Häkkä, Kuokkanen & Virolainen 2008, 118-120.)

2.3 Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina

Tauriainen on tutkimuksessaan jaotellut päiväkodin laatua arvioivat tahot kolmeen pääryhmään, 1) päiväkodin henkilöstö, 2) perhe sekä 3) lapset (Tauriainen 200, 33–48). Vanhemmat ovat siis yksi ryhmä, joiden arvio otetaan laatua tutkittaessa ja kehitettäessä huomioon. Perinteisesti lapsi on ollut vanhemmille yksi tärkeimmistä päivähoiton laadun mittareista. Vanhemmat tarkkailevat lastaan, kyselevät häneltä asioita ja vanhemmat uskovat, että huomaisivat lapsestaan, jos päivähoitopaikka ei ole hyvä. Varsinkin isompien lasten uskotaan huomaavan ja kertovan, jos hän tai joku toinen lapsi saa päivähoidossa erilaista kohtelua kuin muut. Vanhemmat tarkkailevat sitä, totteleeko lapsi, meneekö hän mielellään hoitoon, kertooko myönteisiä juttuja hoidosta jne. Myös hoitopaikassa vanhemmat tarkkailevat, miten lapsi otetaan vastaan, millaisessa kunnossa hoitopaikan tilat ovat, miltä lapsen vaatteet näyttävät hoitopäivän jälkeen jne. Vanhemmat pitävät tärkeänä myös sitä, että lapsi sopeutuu hyvin ryhmään ja on osa kokonaisuutta. (Välimäki 1993, 163-165.)

Tutkimuksissa on kuitenkin huomattu myös ongelmia vanhempien laadun arviointiin liittyen. Kalliala esimerkiksi kritisoi kirjassaan vanhemmille tehtävien kyselyjen antamaa tietoa varhaiskasvatuksen laadusta. Hän toteaa, että vanhemmat ovat kyselyjen perusteella tyytyväisiä tai hyvin tyytyväisiä päivähoitoon, mutta että he eivät oikeasti tiedä, mitä päivähoidossa tapahtuu. He eivät myöskään ole asiantuntijoita siinä, millaista laadukkaan päivähoiton pitäisi olla. Vanhemmat haluavat uskoa, että lapsen on hyvä olla päivähoidossa, koska vanhemmat ylipäätään haluavat lapsilleen hyvää, eivätkä laittaisi heitä huonoon paikkaan työpäiviensä ajaksi. Vanhemmat näkevät vain sen, kun vievät ja hakevat lastaan. He eivät kuule, miten lapselle puhutaan tai millaisia erilaisia oppimis- ja kasvatustilanteita lapsella päivän mittaan on ja mitä lapsi niistä saa itselleen. Kallialan mukaan vanhemmat eivät osaa vaatia sitä, mitä valtakunnallisessa varhaiskasvatussuunnitelmassa luvataan, heille riittää se, että lapsi ei vastustele päivähoitoon menoa. Pääasia, että lapsi syö, ulkoilee ja hänellä on kavereita, joiden kanssa leikkiä, eikä häntä kiusata. (Kalliala 2012, 171-173.)

Myös muissa jo aiemmin tehdyissä ulkomaalaisissa tutkimuksissa on huomattu, että vanhemmat ovat olleet tyytyväisiä päivähoitoon muilla kriteereillä niin hyvä- kuin huonolaatuisiksi arvioiduissa paikoissa. On myös havaittu, että hyvälaatuisemmissa

paikoissa vanhemmat ovat kriittisempiä ja huonolaatuisimmissa paikoissa vanhemmilla on vähäisemmät odotukset laadulle. Vanhempien on myös todettu kiinnittävän varhaiskasvatuksen laatua arvioidessaan huomiota erilaisiin seikkoihin kuin varsinaisten varhaiskasvatuksen asiantuntijoiden. Vanhempien odotukset ovat suhteessa heidän aiempiin kokemuksiinsa ja odotuksiinsa ja vanhempien on todettu arvioivan päivähoidon laatua myös sen perusteella, kuinka käytännöllistä ja sopivaa se on heidän tarpeisiinsa ja elämäntilanteeseensa. Vanhemmat eivät siis välttämättä arvioi varsinaisesti päiväkodin antamaa varhaiskasvatusta, kuten asiantuntijat tekevät. Vanhempien arvioiden on myös todettu olevan ”helläkätisempiä” ja kertovan enemmän tyytyväisyydestä hoitajaan. (Parrila 2002, 78-80.)

2.4 Varhaiskasvatuksen käsitteitä

Tässä kappaleessa esitellään joitakin opinnäytetyön kannalta keskeisimpiä varhaiskasvatuksen käsitteitä. Käsitteet esiintyvät asiakastyytyväisyyskyselyssä eri osioiden otsikkoina.

2.4.1 Kasvatuskumppanuus

Kasvatuskumppanuus on vanhempien ja päiväkodin henkilöstön välistä kasvatusyhteistyötä, jossa he sitoutuvat toimimaan lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukena. Vanhemmilla on ensisijainen kasvatusvastuu lapsestaan. Päiväkodin henkilökunnalla on samanarvoista, mutta erilaista tietoa lapsesta kuin ensisijaisilla kasvattajilla ja kasvatuskumppanuus tarkoittaa sitä, että heidän tietonsa ja taitonsa yhdistyvät ja siten auttavat lapsen hyvinvoinnissa. Kasvatuskumppanuus lähtee lapsen tarpeista ja tavoitteena on lapsen etu. Kasvatuskumppanuus on pitkälti vuorovaikutusta, jossa ammattilainen tuo omaa asiantuntemustaan vanhempien avuksi ja jatkuva avoin vuoropuhelu on toiminnan perusta. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17-21.) Tärkeimmät kasvatuskumppanuutta ohjaavat periaatteet ovat kuuleminen, kunnioitus, luottamus ja dialogi (Kaskela & Kekkonen 2006, 32-40). Lyhyesti sanottuna kasvatuskumppanuus käsitettä käytetään varhaiskasvatuksessa 2000-luvun iskusanana sanan ”yhteistyö” tilalla. Termi kuulostaa hienolta ja itsestään selvältä. Kaikkihan tahtovat juu-

ri näitä asioita lapsille. Ongelmia tuottavat kuitenkin esimerkiksi se, että kumppania ei voi valita vapaasti, aina eivät henkilöiden kemiat ja näkemykset käy yksiin. Tasa-vertaisuuteen on vaikea päästä, varsinkaan tilanteissa, joissa ”asiakas on aina oikeassa”. Usein on myös niin, että kumppanuus ei olekaan todellista ja kokonaisvaltaista, vaan kumppaneita ollaan vain tietyissä asioissa, joista koetaan olevan hyötyä. Kasvatuskumppanuus jää helposti ”pintapuoliseksi”. (Kalliala 2012, 92-95.) Tutkimusten mukaan suurin osa vanhemmista olisi yleensä halukkaita vaikuttamaan oman lapsensa päivähoitokasvatukseen ja sen kehittämiseen, mutta vanhempien joukko on hyvin moninainen ja erilaiset vanhempainyhdistykset sekä kannatusyhdistykset ovat oiva apu erilaisten yhteisprojektien kehittämisessä ja toteuttamisessa. (Parikka-Nihti 2012, 40-41.) Tärkeänä osana kasvatuskumppanuuteen kuuluvat varhaiskasvatussuunnitelmat ja säännölliset varhaiskasvatuskeskustelut. Lapsen ”vasu” on osa hierarkiaa, jolla pyritään yhdenmukaistamaan ja kehittämään varhaiskasvatuksen palveluja ja laatua. Henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma laaditaan lapselle yhteistyössä vanhemman kanssa ja se tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma toimii perustana lapsen kasvatukselle päivähoidossa. (Alasuutari 2010, 15.)

2.4.2 Ohjattu toiminta

Ohjattu toiminta on oleellinen osa päiväkotien toimintaa. Lapsen ohjaaminen on kasvattajan ja lapsen välistä vuorovaikutusta. Molemmat osapuolet ovat aktiivisia ja mukana voi olla myös muita ryhmän jäseniä. Sanallisen viestinnän lisäksi oleellisia ovat myös ilmeet, eleet, asennot jne. sekä tietenkin esimerkiksi äänensävy, jolla asia sanotaan. Ongelmia ilmenee erityisesti silloin kun sanallisen ja sanattoman viestinnän välillä on ristiriita ja näissä tilanteissa sanattomalla viestinnällä on suurempi vaikutus. Lapset osallistuvat kukin oman luonteensa mukaisesti vuorovaikutukseen kertomalla, kyselemällä, jatkamalla toisten juttuja tai vain kuuntelemalla. Lapsen ja lapsiryhmän ohjaaminen on aivan erilaista kuin aikuisten kanssa toimiminen. Ohjaamista ei voi rajata, vaan se on koko hoitopäivän ajan jatkuvasti mukana. Lapsia ohjataan neuvoen, kertoen, käskien, kehottaen, pyytäen, kysellen, kieltäen ja käyttäen katsetta, ilmettä, elettä, fyysistä otetta jne. Ohjaamisen tavoite on, että lapsi oppii itsenäisesti toimimaan oikealla tavalla tilanteissa. Tilanteet vaihtelevat nopeasti ja ovat aina erilaisia. (Häkkä, Kuokkanen & Virolainen 2008, 141-149.)

Perushoidon tilanteiden ja vapaan leikin lisäksi päivähoidossa on suunniteltu osuus ohjattua toimintaa. Ohjatun toiminnan avulla tuetaan lapsen uuden oppimista ja tuodaan päivään vaihtelua sekä uusia virikkeitä ja elämyksiä. Ohjatun toiminnan lähtökohtana ovat lasten kiinnostusten kohteet, toiminnan tavoitteet ja lasten ikä- sekä kehitystaso. Ohjatussa toiminnassa on tärkeää hyvä etukäteissuunnittelu ja järjestelyt, aiheeseen motivointi ja virittäytyminen. Toiminnan aikana ohjaaja auttaa, ohjaa, havainnoi, antaa tilaa lapsen omalle ajattelulle, mahdollistaa tunteet ja elämykset, arvostaa lasta, on aidosti läsnä sekä puhuu selkeästi, käyttää konkreettisia havaintovälineitä ja tarkistaa ohjeiden ymmärtämisen. Toimintavaiheen ja lopettamisen jälkeen on hyvä pyytää palautetta toiminnasta ja tehdä vielä arviointi toiminnan onnistumisesta. Oleellista on se, että ohjaaja itse on innostunut toiminnasta ja se, että hän osaa innostaa lapset hyvin mukaan toimintaan. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2011, 172-175.)

Ohjatussa toiminnassa askarrellaan, lauletaan, soitetaan, pelataan, liikutaan tai tehdään jotakin muuta ryhmässä ohjatusti. Varhaiskasvatuksen perusteissa on määritelty tiettyjä tavoitteita ja sisällöllisiä orientaatioita (matemaattinen, luonnontieteellinen, historiallis-yhteiskunnallinen, esteettinen, eettinen, uskonnollis-katsomuksellinen), joita tulee käydä läpi (Varhaiskasvatussuunnitelma perusteet 2005, 26). Erilaista toimintaa suunniteltaessa ja toteutettaessa tulee ottaa huomioon myös lasten erilaiset oppimistyyli. Visuaalisesti oppivia lapsia tutkimuksen mukaan ala-asteen luokassa on 29 %, auditiivisesti oppivia 34 % ja taktillis-kinesteettisesti oppivia 37 %. Pääpaino oppimismenetelmissä on yleensä perinteisesti ollut näkö- ja kuuloaisteja hyödyntäen. Tekemällä ja kokeilemalla oppivia on kuitenkin prosentuaalisesti eniten ja tämän huomioiminen toiminnassa on tärkeää. (Kokljuschkin 2001, 84-93.)

Esimerkiksi liikunnan ohjaamisen taito on tärkeää varhaiskasvatustyössä. Lasten ryhmä on haastava ohjattava ja hyvä ennakkosuunnittelu on tärkeää useine varasuunnitelmineen. Aution ja Kasken mukaan hyvässä liikuntatunnissa ei saa olla liikaa tyhjiä kohtia, jonottamista ja odottamista, mutta toisaalta pienten lasten kanssa mukana pitää olla leikinomaisuutta ja vapaata juoksentelua ja pelailua. Leikki on hyvä oppimismenetelmä lapsille, se on sisäisesti motivoitunutta ja tuo iloa. Hyvä liikunnan ohjaaja lapselle on aito, kannustava, luotettava, luova, välittävä ja turvallinen. Liikun-

nan ohjaajan tarkoitus on saada lapsi innostumaan liikunnasta, siten että lapsista kasvaa innostuneita ja oppimishaluisia liikkujia. (Autio & Kaski 2005, 42-44, 63-66.)

Myös leikki on ohjattua, vaikka se kulkeekin usein nimellä ”vapaa leikki”. Leikkiminen on oppimista ja kehitystä edistävää toimintaa. Lapset harjoittelevat yhdessä tunteiden ilmaisua, toisen huomioimista, vuorovaikutusta ja fyysisiä sekä kielellisiä taitoja leikkiessään. Lapsi rakentaa leikkiessään itseään, tutkii, kokeilee, harjoittelee ja muokkaa omaa identiteettiään. Samanlainen leikki ei kuitenkaan sovi kaikille ja lasten leikkityylit ovat erilaisia. Eri lapset myös leikkivät eritavalla keskenään. Ohjaajan tehtävä on luoda leikille sopivat olosuhteet niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin. Ohjaaja edistää leikkiä tasapuolisesti huomioiden turvallisuustekijät ja ottamien huomioon lasten erilaiset luonteet (hiljaiset, rauhalliset ja toisaalta vilkkaat). Koska leikin katsotaan olevan vapaaehtoista toimintaa, tämä tarkoittaa sitä, että ohjaaja voisi vain katsella leikkiä sivusta. Käytännössä kaikilla lapsilla ei kuitenkaan ole yhtä hyvät leikkitaidot ja osa lapsista tarvitsee pientä ohjausta, motivointia ja innostamista sekä pienien vinkkien ja ideoiden antamista. Ohjaaminen voi olla suoraa tai epäsuoraa ja leikin aikaista tai leikkiä edeltävää. Tärkein tehtävä leikin ohjaamisessa on kuitenkin läsnä olo, turvallisuuden luominen ja olla lasten käytettävissä valmiina vastaamaan lasten kysymyksiin sekä puuttumaan ongelmatilanteisiin. (Häkkä 2008, 150-159.) Nykyään usein sanotaan, että lapset eivät osaa enää leikkiä. Tässä ohjaaja on kuitenkin avainasemassa ja voisi jopa sanoa, että ohjaajan pitäisi katsoa peiliin. Aikuisen rooli leikin ohjaajana on merkittävä ja mikäli lapselta puuttuvat leikkitaidot, niiden opetteleminen on aloitettava alusta ja tässä ohjaajalla on suuri merkitys (Viitala 2006, 161).

Eri-ikäiset lapset leikkivät eri tavalla ja ohjaajan tehtävä on myös osata arvioida lapsen ikätason mukaan hänen leikkimahdollisuuksiaan. Mitä vanhemmaksi lapsi kasvaa, sitä enemmän hän alkaa itse olla aktiivinen leikkien keksimisessä ja aloittamisessa. Roolileikki-iässä lapsien on helpompi toteuttaa omissa mielikuvissa olevia leikkejä kuin ohjaajan antamia vinkkejä. Valmiit leikkiympäristöt syövät myös lasten mielikuvituksen käyttömahdollisuuksia ja ohjaajan tehtävänä onkin huolehtia, että valmiit leikkipaikat ovat muuntuvia ja valmiita rakenteita voi muuttaa lapsien omien mieltymysten mukaan. Lapsilla pitäisi myös olla mahdollisuus jatkaa hyviksi ja kivoiksi toteamiaan leikkejä toisella kertaa. Tämä tarkoittaa päiväkodissa sitä, että

henkilökunnalla pitää olla yhtenäinen linja siitä, että leikkipaikkoja voi muuttaa ja mitä leikkejä jättää kesken jne. (Helenius & Korhonen 2011, 74-75.)

2.4.3 Perushoito

Perushoito koostuu ruokailusta, siistiksi oppimisesta (WC-käynneistä, käsihygieniasista), eteistilanteista (pukeminen, riisuminen, vaatteiden viikkaus), levosta (ja rentoutumisesta) sekä ulkoilusta. Päivät noudattavat samaa lapsille sopivaksi suunniteltua rytmiä. Rytmä on suunniteltava niin, että se sopii lapsille ryhmänä sekä jokaiselle yksilönä. Säännöllinen päivärytmi luo lapselle turvallisen ilmapiirin ja auttaa lasta ennustamaan sekä hahmottamaan päivän kulkua ja jaksamaan kokopäivän hoidossa. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2011, 165-167.)

Lapset ovat riippuvaisia aikuisista ja tarvitsevat hoitoa, hoivaa ja apua monissa asioissa. Lapset saavat säännöllisesti ruokaa, raitista ilmaa, lepo hetken, vaipat vaihdetaan ja ulos mentäessä sekä ulkoa tultaessa puetaan sekä riisutaan tai autetaan ja valitaan säätilan ja lapsen mukaisesti asianmukainen vaatetus kullekin lapselle. Perushoito on keskeinen ja ajallisesti suurin osuus lasten päivähoitossa. Perushoito ei ole pelkkää ”teknistä” toimenpiteiden suorittamista, vaan tilanteet luovat mahdollisuuksia lapsen yksilölliseen kohtaamiseen päivän aikana. Esimerkiksi pukemis- ja ruokailutilanteet ovat mitä parhaimpia tilanteita samalla sekä kohdata lapsi että kasvattaa keskustelemalla ja ohjaamalla lasta toiminnan ohessa. Yksi paljon puhuttava osa perushoitona on lasten päiväunet. Joissakin päiväkodeissa on resursseja siihen, että osa lapsista nukkuu ja osa ei nuku, joissakin päiväkodeissa nukkumisaika on mahdollista määrittellä vanhempien toiveiden mukaiseksi ja joissakin päiväkodeissa kaikki toimivat samalla tavalla. (Kalliala 2012, 36-40.)

Lapsen perushoitona liittyviä tärkeimpiä perustarpeita ovat turvallisuus, ennustettavuus, yhteenkuuluvuus, välittäminen, itsenäisyys, arvostus, kannustus, selkeät rajat, tarve oikeudenmukaisuuteen ja hauskanpito. Lapselle on tärkeää tuntea olonsa turvalliseksi ja hänen on voitava luottaa siihen, että hänen psyykkiset ja fyysiset perustarpeensa tyydytetään. Strukturoidut ja samoja rutiineja noudattavat päivät asettavat

lapselle luonnolliset rajat ja selkeät kaikille samat säännöt luovat kokemuksen oikeudenmukaisesta kohtelusta. (Kanninen & Sigfrids 2012, 21-23.)

2.4.4 Henkilökunnan ammattitaito

Päivähoidossa on henkilöstölle määritelty tietyt kelpoisuusehdot, joiden täyttyminen on ensimmäinen ehto päivähoidon henkilökunnan valinnassa ja heidän osaamisensa arvioimisessa (Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, kunta- ja yksityissektorilla 2007, 24-26). Pääsääntöisesti lasten hoito-, hoiva- ja kasvatustehtävät päiväkodissa jakautuvat nykyään lastentarhanopettajien ja lastenhoitajien eli lähihoitajien kesken. Henkilökuntaa kutsutaan milloin tädeiksi, milloin hoitajiksi ja milloin opettajiksi. Henkilökunnan koulutustausta voi olla erilaista johon erilaisten tavoitusten saavuttamiseksi lastentarhanopettajan (yliopisto, ammattikorkeakoulu) tai hoitajan (aiemmat koulutukset sekä nykyiset nuorisosteen lähihoitajakoulutus, aikuiskoulutus, oppisopimus) pätevyys. Perinteisestä kahden opettajan ja yhden hoitajan mallista on vuosien mittaan siirrytty yhä enemmän yhden opettajan ja kahden hoitajan malliin. Päiväkodeissa hoitajien vastuuta on lisätty. Tänä päivänä suuntaus tuntuu olevan, että kaikki tekevät kaikkea koulutuksesta ja osaamistausta huolimatta. Kaikkien on tehtävä kaikkia vuoroja ja ollaan tasa-arvoisia. Päivähoidossa työtä tehdään myös niin sanotusti omalla persoonalla. Työpaikkailmoituksissakin etsitään porukkaan sopivaa tyyppiä ja sopivaa persoonaa. Koulutuksen ja ammatillisuuden merkitys tuntuvat painavan vähemmän henkilökunnan osaamisen arvioimisessa. Päiväkodin henkilökunnalla on kuitenkin suuri vastuu lapsista ja paljon valtakunnallisesti yhtenäisiksi määriteltyjä tavoitteita ja velvoitteita, joita he toteuttavat usein aika itsenäisesti oman koulutuksensa ja osaamisensa sekä persoonallisen tapansa mukaisesti. (Kalliala 2012, 126-130, 139-147.)

Oleellista tämän päivän varhaiskasvatuksessa on yhteistyö ja asianmukainen toimiminen moniammatillisessa työyhteisössä. Työn ydin on toimintaympäristön ja perustehtävien tunteminen, osaaminen ja tulkitseminen. Erilaisia osaamisalueita varhaiskasvatuksessa ovat: kasvatusosaaminen, pedagoginen osaaminen, hoito-osaaminen ja hiljainen tieto. Eri koulutuksen saaneet henkilöt hallitsevat eri osaamisalueita eri määrän ja heidän koulutuksensa ovat painottuneet eri osa-alueisiin. Eri ammattiryh-

millä on siis omia erityisosaamisalueita ja yhteistyötä erityisosaajien kanssa tarvitaan. (Häkkinen, Kuokkanen & Virolainen 2008, 220-226.)

Päiväkodin henkilökuntakin on työssä, jossa tarvitaan elinikäistä oppimista. Varhaiskasvattajallekin on tärkeää oppia uutta, seurata kehitystä ja osata mukauttaa osaamistaan ja kokemustaan uuteen sopivaksi. Tarvitaan taitoa selviytyä uudentilanteista ja valmiutta luoda uusia ajattelu- ja toimintatapoja. Ongelmanratkaisu- ja vuorovaikutustaitoja tarvitaan työssä jatkuvasti. Kiinnostusta ja innostusta työhön ei saisi menettää, vaan olla halukas kehittymään ja kasvamaan jatkuvasti. Omaan osaamiseen, kasvuun, kehitykseen ja työn laatuun pitää osata ja pystyä arvioimaan, kuten myös työkalu- ja taitojen osaamista. Palautetta tulee olla valmis ottamaan vastaan ja antamaan sekä kehittämään toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2011, 181-187.)

3 TUTKIMUKSEN KOHTEENA OLEVA PÄIVÄKOTI

Päiväkoti Innowonni on Valkeakoskella sijaitseva yksityinen päiväkotikoti. Päiväkoti on toiminut noin kaksi vuotta ja on sinä aikana laajentanut toimintaansa jo toiseen yksikköön. Apian toimipisteessä on tilaa 35 lapselle, ja lähes kaikki paikat ovat täynnä. Apian yksikkö on Innowonnin ensimmäinen toimipaikka, jota on myös jo laajennettu toimintansa aikana. Viime syksynä on avattu toinen toimipiste (Tohka) toiselle puolelle Valkeakoskea. Tohkan yksikössä oli tutkimuksen tekoajana noin kaksikymmentä lasta. Molemmat yksiköt toimivat vanhusten palvelutalojen yhteydessä.

Innowonnin on suuntautunut pienryhmätoimintaan ja pyrkii käyttämään multisensorista työskentelyä mahdollisimman paljon. Tutkimuksen teon aikaan Apian yksikössä oli viisi pienryhmää ja Tohkassa kolme. Ryhmät olivat jaettu iän perusteella siten, että yhdessä ryhmässä oli vanhimpia lapsia, seuraavassa vähän nuorempia jne. Joissakin tilanteissa kahden pienryhmän toiminta oli yhdistetty (esimerkiksi liikuntaryhmät) ja yleensä aamuisin sekä iltapäivisin koko päiväkotikoti on yhdessä jaettuna eri tiloihin vaihtuviin leikkiryhmiin/touhupiireihin. Päiväkodit ovat auki maanantaista perjantaihin kello 6.30 – 17.00 ja päiväkotien arkirytmiksi noudattelee useimmissa päiväkodeissa käytössä olevaa rytmiä, jossa syödään, leikitään, ulkoillaan ja levätään säännöllisesti.

Tutkimuksen aikaan Innowonnissa oli vakituisessa työssä vastaava lastentarhanopettaja, lastentarhanopettajia, lastenhoitajia (lähihoitajia), päiväkodin johtaja/yrittäjä sekä siistijä/ruokahuollosta vastaava avustaja. Lastentarhanopettajat ja lastenhoitajat toimivat työpareina. Jokaisella ryhmällä oli oma ryhmän toiminnasta vastaava ohjaaja. Kahden ikäryhmiltään toisiaan lähellä olevan ryhmän ohjaajat muodostivat työparin. Työpari suunnitteli toimintaansa yhdessä ja ryhmällä oli myös paljon yhteisestä ohjattua toimintaa. Vakituisten henkilökunnan lisäksi päiväkotikoti ottaa mielellään harjoittelijoita ja hyödyntää heitä myös toiminnassaan.

Innowonnin yksiköiden tilat sijaitsevat vanhusten palvelutalojen yhteydessä. Päiväkodin käytössä on erilaisia jakotiloja. Esimerkiksi Apian yksikössä on ruokailutila, sali, taidetila sekä useita leikkihuoneita, joihin lapsia voidaan jakaa pienempiin ryhmiin leikkimään. Pihat ovat aidattu ja käytössä on lapsille hiekkalaatikko ja ulkoleluja. Innowonni tekee yhteistyötä vanhusten palvelutalon lisäksi myös muiden paikkojen kanssa. Yhtenä Innowonnin ajatuksena sitä perustettaessa yrittäjällä on ollut, että lasten hoitopäivään olisi sisällytetty mahdollisuuksien mukaan erilaisia asioita, jotka vievät aikaa lasten ja vanhempien yhdessä ololta tai helpottaisi arjen kulkua muutenkin. Innowonnissa esimerkiksi vierailee parturi säännöllisesti ja keväisin on järjestetty uimakoulu vanhimmille lapsille. Alkuperäinen tarkoitus on ollut järjestää enemmänkin erilaisia ”ylimääräisiä” toimintoja (= lisäpalveluja) lapsille päivän aikana, mutta tämä on jäänyt vähäisemmäksi, koska päteviä ulkopuolisia ohjaajia on ollut vaikea löytää pienellä paikkakunnalla päiväsaikaan vetämään ryhmiä.

4 TUTKIMUKSEN KULKU

4.1 Tutkimuksen tausta ja tavoite

Innowonnin on yksityisenä päiväkotina oltava asiakaslähtöinen ja palveluhaluinen. Aiemmin asiakastyytyväisyyskyselyjä ei Innowonnissa vielä ole toteutettu. Nyt kun toiminta on jatkunut parisen vuotta ja toiminta on alkanut muotoutua omanlaisekseen, olisi tärkeää alkaa saada säännöllistä palautetta asiakkailta. Tätä palautetta tul- laan käyttämään myös toiminnan jatkosuunnittelun pohjana. Tämä päiväkodin oman toiminnan kehittämisen tarve nousi esille ollessani päiväkotiharjoittelussa Innowon- nissa keväällä 2012.

Tutkimuksen on tarkoitus tuottaa päiväkoti Innowonnille asiakastyytyväisyyslomake, jota päiväkoti voi käyttää jatkossa säännöllisesti asiakastyytyväisyyden mittaamiseen ja muutosten vertailemiseen. Analysoin ja käyn läpi ensimmäisen kyselyn tulokset ja teen niistä tilastoja sekä koosteen annetuista kommentteista. Tutkimuksen on tarkoi- tus löytää myös mahdollisia kehittämiskohteita sekä erilaisia ratkaisuja toiminnan kehittämistä varten. Kyselyn tuloksia ja tekemääni analyysiä tullaan käyttämään poh- jana syksyn suunnittelupäivillä ja tämä on ensimmäinen toteutus, jonka avulla saa- daan selville toiminnan laatu ja taso asiakkaiden, eli vanhempien, mielestä. Yrittäjä voi tulosten pohjalta kehittää toimintaa ja samalla varmistua siitä, että tarjonta ja ky- syntä kohtaavat toisensa.

Aihe on rajattu niin, että tutkimus tehdään pelkästään vanhemmille suunnatun kyse- lylomakkeen avulla. Työn ulkopuolelle jätetään lasten, henkilökunnan sekä muiden yhteistyötahojen mielipiteiden selvittäminen. Tutkimus käsittää siis vain vanhempien mielipiteen Innowonnin toiminnasta.

Erilaisia päiväkodeille suunniteltuja määrällisiä asiakastyytyväisyyskyselylomakkei- ta löytyy paljon jo entuudestaan. Tässä työssä on tarkoitus luoda kohteena olevalle päiväkodille oma juuri heille tärkeisiin asioihin suuntautuva kyselylomake, joka on

lyhyt ja yksinkertainen. Työn tarkoitus on kehittää tämän päiväkodin toimintaa ja keskittyä juuri heille tärkeiden asioiden laadun parantamiseen. Tarkoitus on kehittää toimintaa ja löytää kohteena olevan päiväkodin arkeen sopivia toimintatapoja, jotka mahdollisesti ovat toimivia myös muissa päiväkodeissa, mutta ensisijaisesti kyseessä on tapauskohtainen tutkimus.

4.2 Tutkimusongelmat ja -kysymykset

Tutkimuskysymykset ovat yksinkertaisessa ja selkeässä muodossa kirjoitettuina:

- 1) Miten tyytyväisiä yksityisen päiväkodin asiakkaat ovat päiväkodin toimintaan tällä hetkellä?
- 2) Mitä asioita päiväkodissa tulisi kehittää kyselyn tulosten pohjalta?
- 3) Päiväkodin tarpeisiin sopivan asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen laatiminen.

4.3 Tutkimuksen aikataulu ja eteneminen

Tutkimuksen suunnittelu alkoi huhtikuun alussa, jolloin päiväkotiyrittäjän kanssa sovittiin lopputyön aiheesta. Kyselylomake suunniteltiin toukokuun aikana ja lomakkeet jaettiin vanhemmille juuri ennen kauden päättymistä kesäkuun alussa. Vastausaika pidettiin lyhyenä ja palautuneet vastaukset olivat valmiina käsittelyä varten kesäkuun puolessa välissä. Tulosten käsittely ja raportin tekeminen ajoittuivat heinäkuulle. Tulosten tuli olla valmiina elokuun alussa uuden toimintakauden ja suunnittelun alkaessa päiväkodissa.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Kyselyn tausta

Tutkimusaineisto hankitaan suljettuna kyselynä lomakkeella. Kyselylomakkeiden avulla saadaan mahdollisimman kattava otos asiakkaista tavoitettua ja siten tulokset ovat mahdollisimman luotettavia ja päteviä. Helposti täytettävät lyhyet, yksinkertaiset ja paperiset kyselylomakkeet ovat vanhempien kannalta helpoin tapa osallistua tutkimukseen ja siten vastaajien määrä on mahdollisimman suuri. Kyselyyn sopii tilastollinen käsittely siksi, että numeerisia arvioita on helppo vertailla ja ennen kaikkea se on vanhemmille yksinkertainen täytettävä. Kyselylomake on tarkoitus pitää samanlaisena jatkossa, mikäli se osoittautuu toimivaksi. Tilastollinen käsittely mahdollistaa siis myös sen, että eri vuosina ja eri toimipisteissä tehtyjen kyselyjen tuloksia voidaan vertailla toisiinsa. Asiakastyytyväisyyskysely ei myöskään ole verrattavissa minkään muun päiväkodin asiakastyytyväisyyskyselyyn, vaan se on sidottu juuri Innowonin toimintaan. Suljetun kyselyn etu on sen avulla nopeasti kerättävä tietomäärä, mutta haittana taas se, että suljettu kysely voi helposti jäädä pinnalliseksi. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä ja selkeitä ja vain yhden asian sisältäviä. (Soininen & Merisuo-Storm 2009, 131.)

5.2 Kysymyslomakkeen suunnittelu

Tiedonkeruun välineenä käytetään kyselylomaketta. Asiakastyytyväisyyden vertailuun ja tiedon keräämiseen tarkoitettun lomakkeen suunnittelu on tärkeä osa tutkimustyön alkuvaihetta. Kyselylomakkeen tulee olla ulkoasultaan selkeä, helposti luettava ja täytettävä sekä sen näköinen, että vastaajan tekee mieli täyttää lomake (Kananen 2011, 44). Kyselylomakkeen toivotaan olevan paperinen, melko lyhyt ja helposti täytettävä. Kyselylomakkeen suunnittelu on tärkeää myös sen vuoksi, että kun kyselylomake on tehty lisäkysymysten ja tarkennusten tekeminen ei jälkikäteen ole anonyyminä tehtävässä kyselyssä mahdollista. Kysymysten tulee olla selkeitä ja väärin ymmärrysten mahdollisuudet tulee karsia pois. Kyselylomaketta laadittaessa tehdään joitakin koeversioita, joita testataan ensin päiväkodin henkilökunnalla ja sen jälkeen opiskelijatovereilla sekä ulkopuolisella päiväkotikäisen lapsen äidillä. Lo-

makkeen ulkonäköä viimeisteltiin muutamilla muutoksilla ja vaikka pieneen tilaan haluttiin saada mahtumaan mahdollisimman paljon asiaa, pyrittiin ulkoasu pitämään esteettisesti hyvännäköisenä ja selkeänä.

Kysymyslomakkeen suunnittelu on tärkeää myös siksi, että hyvin suunniteltu kyselylomake vähentää tulosten tallennusvaiheen työmäärää (Kananen 2011, 44-45). Tällä hetkellä Innowonin asiakasmäärä ei vielä ole suuri ja tulosten käsittely on melko helppoa, mutta tarkoituksena on luoda kysymyspohja, jota voidaan hyödyntää jatkossa useana vuonna ja toiminnan ollessa kasvusuuntainen saattaa asiakkaiden määrä tulevaisuudessa olla huomattavasti suurempikin. Tarkoitus on myös tulevaisuudessa vertailla vuosittaisia kyselyjen tuloksia toisiinsa ja jotta tämä vertailu olisi mahdollista, olisi kyselylomakkeen ainakin pääosin pysyttävä samankaltaisena.

Koska päiväkodin asiakasmäärä tällä hetkellä on melko vähäinen, päätettiin erilaisten vastaajiin liittyvien taustatietojen kysyminen jättää pois, jotta yksittäisten vastaajien tunnistaminen vastausten joukosta ei onnistuisi. Erityisesti tämä on tärkeää siksi että, vastaajille ei tulisi sellaista tunnetta, että heidät on mahdollista yksilöidä vastaajien joukosta taustatietojen perusteella. Suurelle osalle vastaajista palautteen antaminen henkilökohtaisesti ei ole ongelma, mutta nimettöminä ja mahdollisimman tunnistamattomana tehdyllä kyselyllä haluttiin mahdollistaa myös se, että kaikki voivat vastata rehellisesti ja avoimesti pelkäämättä ”jälkiseuraamuksia”. Päiväkodissa kyllä toivotaan myös avointa ja jatkuvaa keskustelua vanhempien kanssa asioista ja myös tämä mainitaan asiakastyytyväisyyskyselyssä.

Mittaristona käytetään Liker –tyyppistä mittaristoa, jossa on numerot yhdestä viiteen sekä vaihtoehto ”En osaa sanoa” (Soininen & Merisuo-Storm 2009, 133). Kysymykset ovat mielipidekysymyksiä ja viisiportaisen asteikon käyttöön päädyttiin siitä syystä, että kysymyslomake halutaan pitää yksinkertaisen ja selkeän näköisenä. 7-portaisella asteikolla olisi ehkä saatu enemmän jakautumaa vastausten välille (Kananen 2010, 85-86).

Kyselylomake sisältää toiminnan oleelliset osa-alueet ja jokaisen osa-alueen yhteydessä on tilaa kommenteille. Kommentteja ja lisätietoja toivotaan ohjeistuksessa erityisesti liittyen niihin asioihin, joihin ei olla oltu tyytyväisiä, jotta kehittämiskohteet

saataisiin mahdollisimman tarkasti selville. Kyselylomakkeessa on viisi osioa: kasvatuskumppanuus, ohjattu toiminta, perushoito, henkilökunnan ammattitaito sekä lisäpalvelut. Lisäksi lomakkeessa on paljon tilaa vapaalle mielipiteen antamiselle.

5.3 Kyselyn toteuttaminen

Kyselylomakkeet jaetaan vanhemmille käteen heidän noutaessaan lastaan päiväkodiltä. Vastausaika pidetään lyhyenä ja täytetyt lomakkeet saa jättää nimettöminä palautuslaatikkoon, josta kaikki vastaukset otetaan esille yhtä aikaa. Päiväkodin johtaja lähettää myös etukäteen sähköpostitse vanhemmille tietoa tulossa olevasta asiakas-tyytyväisyyskyselystä, jossa motivoidaan vanhempia vastaamaan kyselyyn.

5.4 Kyselyn tulosten käsittely ja luotettavuus

Apian yksikössä oli kyselyn aikaan noin 30 lasta ja osa heistä oli sisaruksia, joten sisarusten perheille annettiin vain yksi kyselylomake. Vastauksia määräaikaan mennessä palautui 15 kappaletta. Tohkan yksikössä oli kyselyn aikaan noin 15 lasta ja myös heistä osa oli sisaruksia. Tohkan yksikön vastauksia palautui määräaikaan mennessä 8 kappaletta.

Kyselylomakkeessa kysymykset ovat tilastollisesti käsiteltäviä. Eli arviointi on asteikolla yhdestä viiteen ja vaihtoehtona on myös mahdollisuus valita ”en osaa sanoa”, mikäli kysyttävään asiaan ei ole mielipidettä tai ole tietämystä kysyttävästä asiasta. Kommentit on mahdollista kirjoittaa vapaamuotoisesti ja niiden käsittely on laadullista tutkimusta. Yksittäisistä mielipiteistä ei tehdä yleistyksiä. Kyselylomakkeen numeerisista kysymyksistä on tarkoitus koostaa erilaisia tilastoja ja kaavioita. Muusta tutkimusaineistosta tehdään laadullista analyysiä.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Kasvatuskumppanuus

Kasvatuskumppanuus koetaan päiväkotia Innowonnissa yhdeksi tärkeimmistä asioista ja tässä osiossa oli viisi kysymystä, joiden perusteella pyrittiin saamaan selville perheiden tyytyväisyyttä yhteistyöhön päiväkodin kanssa. Eräässä vastauksessa todettiin, että erityistä kiitosta halutaan antaa juuri hyvästä kasvatuskumppanuudesta. Vastaajaperhe on kokenut saavansa päiväkodilta tukea vaikeissa tilanteissa ja kasvuvaiheissa, jolloin sekä kotona että hoidossa tulisi toimia samaan tapaan ja samoja sääntöjä noudattaen. Kasvatuskumppanuus -osiossa noin puolet vastaajista laittoikin joko kaiseen viiteen kysymykseen parhaan mahdollisen arvion, eli 5. Tyytyväisiä oltiin siihen, että aina lasta vietäessä ja haettaessa jutellaan päivän tapahtumista ja käydään läpi tilanteita, joissa on ollut esimerkiksi lapselle huomautettavaa. Osa vastaajista koki kuitenkin, että olisi mukava kuulla myös siitä mitä ”normipäivä” sisältää. Esimerkiksi mitä askarteluja tai teemoja milloinkin on käyty, olisi erään vastaajan mielestä mukava kuulla tarkemmin. Joillakin vanhemmilla oli tarvetta myös enemmän palautteen annolle ja tilaisuutta keskustella lapsen kehityksestä, kaverisuhteista ym. Vanhempainiltoja toivottiin myös lisää ja tätä kautta mahdollisuutta keskustella myös toisten vanhempien kanssa esimerkiksi kaverisuhteista ja lasten käyttäytymisestä.

1. Kasvatuskumppanuus	Keskiarvo Apia	Keskiarvo Tohka
1. Perheemme tarpeet on huomioitu hyvin.	4,5	4,5
2. Yhteistyö on sujunut odotusten mukaan.	4,6	4,6
3. Tiedotus on ollut odotusten mukaista (s-posti, ilm.taulu)	4,1	4,9
4. Olen saanut sopivasti tietoa lapseni päivästä.	4,2	4,5
5. Koen, että päiväkotia tukee kasvatustamme	4,5	4,8

Taulukko 2. Kasvatuskumppanuus -osion kysymysten keskiarvot yksiköittäin.

Kasvatuskumppanuus -osiossa tiedotus ja sähköinen asiointi saivat eniten parannustoivomuksia. Parannustoiveet ja kommentit tulivat erityisesti Apian yksikön vanhemmilta. Taulukossa 2 esitetyistä kasvatuskumppanuus -osion kysymysten vastaus-

ten keskiarvoista nähdään, että Tohkan yksikön vastausten keskiarvo kysymykseen 3.1. ”Tiedotus on ollut odotusten mukaista (s-posti, ilm.taulu).” oli 4,9 kun Apian yksikön vastauksissa keskiarvo jäi 4,1:een. Kaiken kaikkiaanhan molemmat ovat hyviä arvosanoja, mutta olisiko niin, että asiakkaat vertaavat nykytilaa aiempaan ja ilmeisesti kauemmin toimineessa Apian yksikössä oli alussa totuttu runsaampaan tiedottamiseen? Koettiin, että tiedotusta sähköpostitse tuli aiemmin enemmän ja että sitä nytkin voisi tulla enemmän. Eräässä vastauksessa todettiin tiedotuksen kaiken kaikkiaan huonontuneen alkuaajoista. Sähköpostissa ja ilmoitustaululla on ollut ristiiriitaista tietoa ja ilmoitustaululla on ollut paljon tavaraa ja oleellisen tiedon löytäminen on ollut hankalaa. Päiväkodissa on viisi ryhmää ja jokaisella ryhmällä on omat tiedotteensa. Perheen lapset saattavat olla eri ryhmissä ja tietoa on siis osattava etsiä oikeista paikoista.

6.2 Ohjattu toiminta

Ohjattu toiminta -osiossa oli viisi kysymystä liittyen päivittäin järjestettävään askartelu-, liikunta-, musiikki- tmv. tuokioon. Tyytyväisyyttä kysyttiin toiminnan sisältöön, laatuun, monipuolisuuteen ja määrään liittyen sekä siihen oliko lapsen ikä ja kehitystaso huomioitu toiminnassa sekä oliko toiminta pysyvissä pienryhmissä ollut vanhempien mielestä hyvää. Tässä osiossa tulokset olivat samankaltaiset kuin muissakin osioissa.

2. Ohjattu toiminta (askartelu, musiikki, liikunta...)	Keskiarvo Apia	Keskiarvo Tohka
1. Toiminnan sisältö ja laatu ovat vastanneet odotuksia.	4,6	4,7
2. Toiminta on ollut monipuolista.	4,9	4,6
3. Toimintaa on ollut sopiva määrä.	4,8	4,5
4. Lapseni ikä ja kehitystaso on huomioitu toiminnassa.	4,7	4,8
5. Toiminta pysyvissä pienryhmissä on ollut hyvä.	4,6	4,8

Taulukko 3. Ohjattu toiminta -osion kysymysten keskiarvot yksiköittäin.

Kuten edellä olevasta ohjatun toiminnan tuloksia esittelevästä taulukosta 3 nähdään, vastausten keskiarvot olivat 4,5 ja 4,9:n välillä. Suuria vaihteluja ei ollut. Tätä osiota oli kommentoitu melko vähän, mutta yhtenä huomiona esille nousi se, että päivien teemoja voisi vaihtaa jolloin vain alkuvuikon tai loppuvuikon hoidossa olevat lapsetkin pääsisivät kauden aikana osallistumaan monipuolisemmin toimintaan. Innowonnia pidettiin aktiivisena päiväkotina ja pienryhmätoimintaa loistavana työskentelytapana. Esille nousi myös se, että pienryhmää pitäisi olla mahdollista vaihtaa, mikäli lapsi tulee ryhmässä kiusatuksi tai syrjityksi. Retkiä ja tietoa niistä toivottiin lisää. Esimerkiksi jo toteutuneita päiväreissuja maatilalle tmv. paikkoihin pidettiin hyvinä.

Kokonaisuudessaan tämä osio sai siis lähes parhaimman mahdollisen arvosanan. Silmiinpistävää oli kuitenkin yksi vastaus, jossa kaikkiin viiteen ohjattua toimintaa käsittelevään kysymykseen oli vastattu ”EOS”, eli ”en osaa sanoa” ja kommenttina oli kirjoitettu, että perheellä ei ole tietoa, mitä tehdään, kuinka paljon, kuinka usein ja miten.

6.3 Perushoito

Perushoidosta, jonka ajateltiin kattavan ruokailun, pukeutumisen, hygienian, päiväunet jne., saatu palaute oli sekä Tohkan että Apian yksikön osalta hyvää, kuten alla olevasta perushoidon tuloksia osoittavasta taulukosta voidaan keskiarvojen perusteella nähdä.

3. Perushoito (ruokailu, pukeutuminen, hygienia, unet...)	Keskiarvo Apia	Keskiarvo Tohka
1. Olen ollut tyytyväinen perushoidon laatuun.	4,3	4,1
2. Toiveemme on huomioita odotusten mukaan.	4,6	4,5

Taulukko 4. Perushoito -osion kysymysten keskiarvot yksiköittäin.

Perushoitoon liittyen joitakin kommentteja tuli siitä, että puuro ei maistu lapsille, voisiko sille olla vaihtoehtona maitoon keitetty puuro ja että suun ympäristöjä voisi pestä useammin, koska kuivunutta ruokaa tai räkää on useasti ollut suun ympärillä.

Kommenttia tuli myös siitä, että joskus lapsen vaatteet ovat olleet repussa ja tilalla on ollut varavaatteet ilman, että vanhemmat ovat tiedenneet syytä tähän. Pukeutuminen on voinut olla hassua ja ehkä vanhemmille on jäänyt kertomatta, että lapsi on itse halunnut pukea kyseiset vaatteet tmv. Pukeutumiseen liittyen vanhemmilta tuli kommenttia myös siitä, että joskus vaatetus ei ole ollut keliin sopivaa ja esimerkiksi kaulaliina puuttunut lasta haettaessa ulkoa.

6.4 Henkilökunta

Henkilökuntaa käsittelevästä osiosta löytyy kyselyn huonoimman arvion saanut kysymysnumero 4.3: ”Harjoittelijoiden määrä on ollut sopiva.” Apian yksikössä tämän kysymyksen keskiarvo oli vain 3,6, joka on selkeästi huonompi kuin muissa henkilökuntaa koskevissa kysymyksissä sekä samassa harjoittelijoiden määrää koskevassa kysymyksessä Tohkan yksikössä. Taulukossa 5 on laskettu yksikkökohtaiset keskiarvot tällekin osiolle ja kysymyksen 4.3 keskiarvoissa on lähes yhden numeron suuruinen ero Apain ja Tohkan tulosten välillä.

4. Henkilökunta (ammattitaito, sijaiset...)	Keskiarvo Apia	Keskiarvo Tohka
1. Henkilökunta on ammattitaitoista.	4,6	4,8
2. Hoitajien ryhmäkierto on ollut toimivaa.	4,5	4,7
3. Harjoittelijoiden määrä on ollut sopiva.	3,6	4,5

Taulukko 5. Henkilökunta -osion kysymysten keskiarvot yksiköittäin.

Henkilökuntaa koskevassa osiossa oli kommentoitu, että oma porukka on ihana, mutta harjoittelijat tuntuvat vaihtuvan, eivätkä vastaajat ole kärryillä siitä, kuka on kuka. Toisessa vastauksessa harjoittelijoille toivottiin myös nimilappuja, jotta heidän tunnistamisensa olisi helpompaa. Samat kommentit toistuivat useissa vastauksissa. Harjoittelijoiden todetaan vaihtuvan liikaa, eikä tiedetä kuka kukin on ja kuinka kauan harjoittelu kestää. Harjoittelijoiden toivottiin myös joissakin vastauksissa ottavan enemmän itse kontaktia vanhempiin ja esittäytymään. Eräs vastaaja toteaa usein joutuneensa kysymään harjoittelijalta, kuka hän on. Pari harjoittelijaa kerralla olisi varmasti sopiva määrä sekä lasten että harjoittelijan ja henkilökunnankin kannalta. Harjoittelijoiden suuri määrä tuntui olevan ongelma erityisesti Apian yksikössä. Tohkan

vastauksissa vain parissa otettiin harjoittelijat kommentteissa esille ja tämä näkyy myös numeerisissa tuloksissa parempana keskiarvona harjoittelijoita koskevassa kysymyksessä.

Toinen asia, johon henkilökunta -osiossa oli kommentoitu on hoitajien ryhmäkierto. Hoitajien kierto oli kyselyn tekoaikana erilainen Apian yksikössä ja Tohkan yksikössä. Tohkan yksikön vastauksissa kiertoon ei kommentoitu lainkaan, mutta Apian yksikössä, jossa hoitajien ryhmästä toiseen siirtymisaika oli pidempi, oli parissa vastauksessa kommentoitu kierron hitauteen. Hoitajien ryhmäkierron todettiin alkuun olleen todella nopeaa, mutta muutosten jälkeen se tuntui vastaajan mielestä pysähtyneen kokonaan. Vastaajan mielestä välimalli olisi ehkä sopivin ratkaisu. Tohkan yksikössä oli kyselyn aikaan nopeakierto (4 viikkoa yhdessä ryhmässä), josta Apian yksikössä siis oli siirrytty puoli/vuosittain vaihtuvaan malliin.

Yleisesti ottaen henkilökunta sai kuitenkin paljon positiivista palautetta. Henkilökunnan todettiin olevan mukavaa ja ystävällistä sekä ammattitaitoisia. Henkilökunnalla todettiin olevan oikeanlainen asenne ja ammattitaitoa toimia myös vaikeissa tilanteissa. Henkilökunnalta tuntui löytyvän myös riittävästi ”sylittelyaikaa” lapsille niinä päivinä, kun lapsi sitä erityisesti kaipasi.

6.5 Lisäpalvelut

Lisäpalvelut osiossa oli kyselyn kaikista osioista eniten ”EOS” eli ”en osaa sanoa” – vastauksia. Monet kommentoivat, että lisäpalvelut ovat hyvä olemassa, vaikka eivät niitä olekaan käyttäneet. Joidenkin vanhempien mielestä lisäpalveluja voisi olla enemmänkin, varsinkin Tohkalla, jossa toiminta on vasta käynnistynyt, oli lisäpalveluille enemmän toiveita. Lisäpalveluiden olemassa oloa ja tarkoitusta kiteytti hyvin yksi kommentti ”Taakka pois kotoa, mahtavaa”. Juuri tämä on ollut yrittäjän kertoman mukaan hänen ajatuksensa lisäpalveluja suunniteltaessa ja tarjottaessa perheille. Esimerkiksi hiusten leikkaaminen sujuu päiväkodissa usein vilkkaalta lapselta helpommin, kun lapsi näkee, että muiltakin leikataan ja ammattilaiset ovat sekä henkilökunnan että kampaajien puolelta asialla. Kampaajan käynteihin toivottiin myös säännöllisyyttä ja aikojen ilmoittamista hyvissä ajoin etukäteen. Myös esimerkiksi

päiväkotiaikana järjestetty uimakoulu on ollut pidetty ja sen järjestämistä toivottiin jatkossakin. Erään vastaajan mukaan alkuun harrastuspalveluja on lupailtu enemmänkin ja niitä edelleen toivotaan ja odotetaan.

Tulosten keskiarvoissa ei lisäpalvelut -osiossakaan ollut merkittävää hajontaa. Taulukossa 6 esitettyjen keskiarvojen perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ovat tyytyväisiä myös tällä osa-alueella saamaansa palveluun keskiarvojen ollessa 4,2 ja 5,0:n välillä.

5. Lisäpalvelut (kampaaja, uimakoulu...)	Keskiarvo Apia	Keskiarvo Tohka
1. Olen ollut tyytyväinen lisäpalveluiden toimivuuteen .	4,4	5,0
2. Olen ollut tyytyväinen lisäpalveluiden määrään.	4,2	4,5

Taulukko 6. Lisäpalvelut -osion kysymysten keskiarvot yksiköittäin.

6.6 Vapaasana

Vapaalle sanalle jätettiin paljon tilaa ja useassa lomakkeessa tilaa oli myös hyödynnetty. Pääasiassa annettiin kiitoksia ja toivottiin hyvän yhteistyön jatkuvan samanlaisena. Todettiin, että päiväkotit päihittää varmasti kaupungin päivähoidon ja toivottiin pienen päiväkodin etujen säilymistä. Kiitosta tuli myös siitä, että vaikeisiin tilanteisiin on puututtu ja tuettu vanhempia erityistä tukea vaativissa asioissa.

Toivottiin myös lisää vanhempainiltoja ja mahdollisuuksia kuulla lapsen arjen sujumisesta päiväkodissa enemmän. Päiväkodissa on vanhempien toiveesta päädytty pitämään varhaiskasvatuskeskusteluja kerran vuodessa ja palautteessa toivotut asiat ovat sellaisia, joista yleensä keskustellaan kasvatuskeskustelussa.

Tohkan palvelutalossa, jossa toinen päiväkodin yksikkö sijaitsee, oli keväällä tuberkuloositapaus eräällä vanhuksella ja tästä aiheutui sekä päiväkodille että perheille ja henkilökunnalle ylimääräistä huolta ja vaivaa. Siitä huolimatta ainoastaan yhdessä Tohkan vastauslomakkeessa tämä asia tuotiin esille. Ilmeisesti vanhemmat ovat ymmärtäneet sen, että päiväkotit ei ole voinut asialle mitään ja he ovat tehneet asiassa sen minkä ovat pystyneet.

7 KEHITYSIDEAT

7.1 Idea I: Harjoittelijat

Erityisesti Apian yksikön tuloksissa selkeimpänä kehityskohteena nousi esille harjoittelijoiden käyttöön liittyvä kysymys: ”4.3 Harjoittelijoiden määrä on ollut sopiva.” Henkilökunta –osiossa kommentoitiin muutenkin harjoittelijoiden olemista päiväkodissa kuin pelkästään määrän suhteen. Kehitysideana ehdotankin, että päiväkoti tekee selkeän linjauksen harjoittelijoiden käytöstä sekä yhtenäisen ohjeistuksen harjoittelijoiden perehdyttämisestä. Harjoittelijoista olisi hyvä olla vanhempien nähtävillä selkeä kuvallinen esittely, jossa on näkyvissä nimi, koulutus/opiskelupaikka, harjoittelu-aika, ryhmä sekä harjoittelijan ohjaaja. Harjoittelijoilla voisi olla käytössä myös nimilaput, joissa lukisi harjoittelijan nimi ja koulutus, esim. ”Lähihoitajaharjoittelija Maija Meikäläinen”. Harjoittelijoiden perehdyttämisestä tehtävässä ohjeistuksessa olisi hyvä olla kerrottuna muun oleellisen asian lisäksi, mikä on päiväkodin tapa kohdata vanhemmat, koska tässäkin on eroja. Esimerkiksi kunnallisessa päiväkodissa harjoitellessani sain ohjeistuksen, että lapsia ei mennä vastaan eteistiloihin, koska hoitajia on niin vähän vuorossa, että siihen ei ole mahdollisuutta. Tällöinhän hoitajan mennessä eteiseen tulevaa lasta ja hänen vanhempaansa vastaan jää muut lapset ilman valvovaa silmää siinä vaiheessa kun vain yksi hoitaja on vuorossa. Olen myös kuullut, että harjoittelijoiden ei toivota menevän lapsia vastaan eteiseen, koska vastassa ei silloin olekaan tuttu ja turvallinen hoitaja, vaan vieraampi harjoittelija. Vanhempien kanssa toimiminen on kuitenkin yksi tärkeä osa harjoittelijan työssäoppimisjaksoa, eikä sitä voida jättää pois. Harjoittelijan tulisikin työskennellä samassa vuorossa ohjaajansa kanssa noudattaen mahdollisimman pitkälle samoja työaikoja kuin ohjaajalla. Varsinkin harjoittelujakson alussa harjoittelija kohtaa vanhempia ja lapsia yhdessä ohjaajansa kanssa. Monet harjoittelijat varmasti osaavat itse esitellä itsensä ja kertoa harjoittelustaan, mutta on myös niitä opiskelijoita, jotka ovat vasta opintojensa alussa, he saattavat olla nuoria ja jännittää ensimmäisiä todellisia asiakkaiden kohtaamistilanteita.

Mahdollisimman monen työntekijän olisi hyvä osallistua oppilaitosten järjestämiin info- ja perehdytyskoulutuksiin, jotka ovat tarkoitettu lähihoitajien näyttöjen vastaanottajille ja harjoittelun ohjaajille. Näiden pohjalta voisi laatia yhteisesti sovittavat pelisäännöt harjoittelijoiden osalle ja ottaa käyttöön yksikkökohtainen ”kalenteriva-raussysteemi”, johon merkitään selkeästi kunkin harjoittelijan harjoittelu-aika, ohjaaja ja näytönvastaanottaja. Harjoittelijoiden suuri määrä ei myöskään anna harjoittelijalle oikeaa kuvaa työstä ja päiväkodin tulisikin huomioida vaatimukset, jotka oppilaitoksilla on työssäoppimisjaksoille. Työssäoppiminen on osa opiskelua ja päiväkodilla on myös vastuuta siitä, että harjoittelija oppii työssäoppimisjaksolle asetetut asiat.

Harjoittelijoiden määrä voisi mielestäni olla yksikön kokoon ja vakituisen henkilökunnan tai lapsien määrään sidottu. Esimerkiksi yksi harjoittelija kolmea vakituista työntekijää kohden tai yksi harjoittelija viittätoista lasta kohden.

7.2 Idea II: Tiedotuksen kehittäminen

Apian yksikön tuloksissa nousi toisena kohteena esille tiedotukseen liittyvät asiat. Sitä vastoin Tohkassa tiedotus tuntuisi kyselyn perusteella toimivan paremmin. Apian yksikkö on toiminut jo pari vuotta, kun taas Tohka on vasta aloittanut toimintansa tämän kauden aikana. Olisikin mielenkiintoista tietää, onko kyse siitä, että tiedotus on aiemmin ollut todella hyvää Apiassa ja nyt vanhemmat kokevat tason laskeneen aiemmasta ja todellisuudessa tiedotus Apiassa ja Tohkassa olisi suunnilleen samalaista. Vai onko kyseessä tilanne, että Tohkassa todellakin tiedotus toimii paremmin. Kysymyksessä 1.3 kysyttiin ”Tiedotus on ollut odotusten mukaista (s-posti, ilm.taulu).”

Kehitysideana esittäisin vanhempien kommenttien perusteella, että eteistilojen ilmoitustaulut jaettaisiin selkeästi osioihin, siten että yhden ryhmän kaikki asiat ovat yhdessä tietyssä paikassa.

Toisena kehitysideana esitän, että sähköpostiviestintään voisi myös tehdä yhteiset ”pelisäännöt”. Vanhemmat ovat kokeneet Apiassa, että tietoa sähköpostitse tulee aiempaa vähemmän. Herääkin jälleen kysymys, onko sähköpostia toiminnan alkuvai-

heessa ja yksikön ollessa vielä pienempi, ollut mahdollista lähettää enemmän, mutta toiminnan kasvaessa resurssit eivät riitäkään samaan tasoon ja tästä on syntynyt vanhemmille se kuva, että palvelutaso on huonontunut? Itse olisin sitä mieltä, että kuukausittainen ryhmäkohtainen tiedote olisi riittävä, jotta tiedotteen tekeminen ei vie hoitajien aikaa tärkeämmiltä tehtäviltä. Tällöin kuitenkin pitäisi asioita kirjata muistiin ja tiedotteen sisältö olisi melko laaja. Tämän lisäksi ryhmää koskevista retkistä ym. muistutettavista asioista voisi lähettää pienempiä viestejä aina tarvittaessa. Asiasta voisi keskustella vanhempien kanssa vanhempainillassa (joita toivottiin myös useammin) ja mikäli vanhemmat toivovat. Toki jos henkilökunnan resurssit riittävät, olisi ihanteellista, jos joka viikko voisi lähettää koosteen siitä, mitä ko. viikolla on tehty ja mitä erityistä huomioitavaa tulevalla viikolla on ohjelmassa (esim. retket, erityiset teemat jne.). Mikäli tämä on myös vanhempien toive, mielestäni esimerkiksi vanhempainillassa ja henkilöstön palaverissa voisi pohtia, miten tämä olisi käytännössä mahdollista ja mistä muusta työstä tämä aika mahdollisesti olisi pois ja minkä on asioiden tärkeysjärjestys.

7.3 Idea III: Tietoa lapsen päivästä

Hyvistä arvioista on vaikea löytää suurta kehitettävää, mutta seuraavaksi eniten parannettavaa keskiarvojen perusteella on kasvatuskumppanuus -osiossa kysytyssä ”Olen saanut sopivasti tietoa lapseni päivästä” -kohdassa. Kysymyksestä ei käy suoraan ilmi, onko tietomäärä ollut liian suuri vai liian pieni, mutta joistakin vastauksen yhteyteen kirjoitetuista kommentteista kävi ilmi, että lapsen päivästä toivottaisiin saatavan enemmän tietoa. Kyselyn tekoaikaan Apian yksikössä oli käytössä lista, johon lapsen nimen perään merkittiin, mikäli jotakin erityistä mainittavaa hakevalle vanhemmalle oli kerrottavana. Muuten lapsen päivästä kertominen oli sen varassa, kuinka paljon työvuorossa ollut henkilö oli itse lasta havainnoinut päivän aikana. Esimerkiksi aamuvuorossa ollut työntekijä on yleensä lähtenyt jo kotiin siinä vaiheessa kun lapsia haetaan ja jos hänen ryhmässään olleiden lasten vanhemmat haluaisivat kuulla lapsensa päivästä, eivät myöhäisemmässä vuorossa olevan hoitajan tiedot välttämättä ole kovin hyvät. Tähän ehdottaisin otettavan käyttöön systeemin, jossa nimilistan yhteydessä olisi joka ryhmästä yleisellä tasolla, mitä ryhmä on tehnyt ko. päivänä muutamalla sanalla kerrottuna. Jotkut vanhemmat haluaisivat myös esimerkiksi tie-

tää, onko lapsi syönyt ruokaa ja/tai välipalaa esimerkiksi silloin, kun ollaan menossa päiväkodista suoraan jonnekin muualle kuin kotiin ja suoraan syömään. Päiväkodeissa on käytössä erilaisia koodeja syömiselle ym. päivän aikana tapahtuvalle perustoitinnalle. Mielestäni sellaisen systeemin käytöstä päivästä kertomisen tukena ei olisi haittaa, jos vain tietojen täyttäminen saadaan tehtyä joustavasti esimerkiksi päiväunien ja ulos siirtymisen yhteydessä.

8 POHDINTA JA YHTEENVETO

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että päiväkotit Innowonin asiakkaat, eli lasten vanhemmat, ovat kokonaisuudessaan hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Koska kyseessä on yksityinen päiväkotit, jonka palvelun asiakkaat voivat itse päättää ostavansa, tyytymättömät asiakkaat varmasti myöskään eivät pysyisi päiväkodin asiakkaina. Koska päiväkodilla on jo asiakkaina useita perheitä, jotka ovat olleet asiakkaana päiväkodin aloittamisesta alkaen, olikin oletettavaa, että nämä asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun. Mikäli he eivät olisi olleet tyytyväisiä, he olisivat mahdollisesti vaihtaneet päiväkotia jo aiemmin.

Päiväkodin varhaiskasvatuksen laadun arviointi kokonaisuudessaan vaatisi kuitenkin asiakkaille eli perheille tehdyn kyselyn lisäksi varhaiskasvatuksen asiantuntijoiden sekä lasten omien mielipiteiden selvittämistä. Yrittäjälle oleellista on, että asiakkaat ovat tyytyväisiä ja kysyntä ja tarjonta kohtaavat toisensa ja siihen asiakkaille tehty kysely vastasi hyvin. Asiakkaille tehty kysely oli myös ensimmäinen päiväkodin lyhyen historian aikana ja siten hyvä alku jatkuvalla laadun ja asiakastyytyväisyyden tarkastelulle.

Tulokset olivat jokaisessa kyselyn osiossa hyvät, monessa kohdassa erinomaiset. Tulosten perusteella pystyi kuitenkin erottamaan muutamia selkeimpiä vanhempien mielestä muutettavia seikkoja. Parantamiskohteeksi valitsin kolme selkeimmin esille tullutta kohdetta. Selkeimmin esille tuli henkilökunnan ammattitaito –osiossa harjoittelijoihin liittyvät kommentit ja numeeriset arviot. Harjoittelijoita koettiin olevan liian paljon yhtä aikaa ja heidän tunnistamisensa on ollut vanhemmille hankalaa. Toisena kohteena esille nousi tiedotuksen parantaminen. Tiedottaminen on ikuisuusongelma kaikissa organisaatioissa ja siihen tulee jatkuvasti panostaa ja kiinnittää huomiota. Tiedottamiseen liittyen esille nousi myös se, että vanhemmat reagoivat siihen, että tiedotus on huonontunut siitä, mitä se on ollut aiemmin. Eli mahdollisesti yleisesti muihin päiväkoteihin verrattuna tiedotus saattaa olla erinomaista, mutta vanhemmat reagoivat siihen, että heidän saamansa palvelun laatu on tältä osalta laskenut aiemmasta. Kolmantena kohtana nostin esille lapsen päivästä annetun tiedon kehittämisen. Tämä ei ollut yhtä selkeä kehittämiskohde kuin edellä mainitut, mutta erot-

tui tuloksista ja henkilökohtaisesti koen tämän asian tärkeäksi ja oleelliseksi kehittämiskohteeksi. Vanhemmat ovat kiinnostuneita lastensa päivän kulusta ja mahdollisesti lasta haettaessa ei paikalla enää ole hoitajaa, joka osaisi riittävästi kertoa lapsen päivästä ilman, että siitä on kirjattu joitakin oleellisempia asioita ylös.

Mielestäni asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen onnistui odotusten mukaisesti ja se tulee jatkossakin toteuttaa säännöllisesti. Se, että asiakkaiden mielipiteitä ja tunteuksia kysytään säännöllisesti, vaikka mitään suurta muutettavaa ei olisikaan, osoittaa myös sen, että päiväkotiyrittäjä haluaa palvella asiakkaitaan ja on kiinnostunut asiakkaiden mielipiteistä sekä myös ottaa ne huomioon toimintaa kehitettäessä. Kehittämistyön alkuvaiheessa oli ajatuksena myös lasten mielipiteiden ja arvioiden kerääminen haastattelun ja leikkiin sidotun havainnoinnin avulla. Valitettavasti tämä tutkimus oli kuitenkin rajattava vanhempien mielipiteisiin ja näkemyksiin laadusta. Uskonkin, että tämän tutkimuksen jatkumona mielenkiinto kohdistuu seuraavaksi henkilöstön ja lasten laatuarvioiden keräämiseen ja on sopiva jatkotutkimuksen kohde päiväkodissa.

LÄHTEET

Alasuutari, M. 2010. Suunniteltu lapsuus, Keskustelut lapsen varhaiskasvatuksesta päivähoidossa. Tampere: Vastapaino.

Autio, T. & Kaski, S. 2005. Ohjaamisen taito, liikunta tukemassa lapsen ja nuoren kasvua. Helsinki: Edita.

Helenius, A. & Korhonen, R. 2011. Leikistä kieleen. Teoksessa Nurmilaakso, M. & Välimäki, A. (toim.). Lapsi ja kieli, Kielellinen kehittyminen varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Yliopistopaino, 70-75.

Hujala, E. & Fonsén, E. 2011. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi ja pedagoginen kehittäminen. Teoksessa Hujala, E. & Turja, L. (toim.) Varhaiskasvatuksen käsikirja. Juva: PS-kustannus, 312-327.

Hujala, E., Parrila, S., Lindberg, P., Nivala, V., Tauriainen, L. & Vartiainen, P. 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulun yliopisto. Varhaiskasvatuskeskus.

Häkkä, A., Kuokkanen, H. & Virolainen, A. (toim.). 2008. Lapsen parhaaksi, Lähihoitaja varhaiskasvattajana. Helsinki: Edita.

Järvinen, M., Laine, A. & Hellman-Suominen, K. 2011. Varhaiskasvatusta ammattitaidolla. Helsinki: Kirjapaja.

Kalliala, M. 2012. Lapsuus hoidossa? Aikuisten päätökset ja lasten kokemukset päivähoidossa. Helsinki: Gaudeamus.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111.

Kanninen, K. & Sigfrids, A. 2012. Tunne minut! Turva ja tunteet lapsen silmin. Juva: PS-Kustannus.

Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta – Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämisskeskus oppaita 63. Vaajakoski: Gummerus.

Kokljuschin, M. 2001. Unelmien päiväkot, kohti parempaa oppimisympäristöä. Tampere: Tammi.

Parikka-Nihti, M. 2012. Pieniä puroja, Kasvua kohti kestävä kehitystä. Lasten keskus.

Parrila, S. 2002. Perhepäivähoito osana Suomalaista päivähoitojärjestelmää, Näkökulmia perhepäivähoidon laatuun ja sen kehittämiseen. Oulun yliopisto.

Parrila, S. 2004. Laatu päivähoitoa koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. Teoksessa Ruokolainen, R. & Alila, K. (toim.) Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisu 2004:6, 69-80.

Soininen, M. & Merisuo-Storm, T. 2009. Kasvatustieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku: Uniprint.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, kunta- ja yksityissektorilla. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisu 2007:18.

Tauriainen, L. 2000. Kohti yhteistä laatua, Henkilökunnan, vanhempien ja lasten laatuksäilykset päiväkodin integroidussa erityisryhmässä. Jyväskylän yliopisto.

Viitala, K. 2006. Lasten yhteinen varhaiskasvatus. Tampere: Juvenes Print.

Varhaiskasvatussuunitelman perusteet. 2005. Stakes oppaita 56. Saarijärvi: Gummerus.

Välimäki, A-L. 1993. Vanhemmat päivähoidon asiantuntijoina. Teoksessa M. Ojala (toim.) Suomalaista varhaiskasvatustutkimusta. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto, 154-168.

Wikipedia vapaatietosanakirja. Viitattu 11.7.2012. <http://fi.wikipedia.org>

LIITE 1

Innowonni



ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Ympyröi sopivin numero ☺ = Täysin samaa mieltä / paras mahdollinen. ☹ = Täysin eri mieltä / huonoin mahdollinen. Valitse EOS = En osaa sanoa, mikäli ei ole mielipidettä tai kokemusta kysyttävästä asiasta. Erityisesti kohdista, joihin ette ole tyytyväinen toivomme lisätietoa kysymysten alla oleville viivoille.

① KASVATUSKUMPPANUUS

	☺					☹	En osaa sanoa
1. Perheemme tarpeet on huomioitu hyvin	5	4	3	2	1		EOS
2. Yhteistyö on sujunut odotusten mukaan	5	4	3	2	1		EOS
3. Tiedotus on ollut odotusten mukaista (s-posti, ilm.taulu)	5	4	3	2	1		EOS
4. Olen saanut sopivasti tietoa lapseni päivästä	5	4	3	2	1		EOS
5. Koen, että päiväkotitukee kasvatustamme	5	4	3	2	1		EOS

Kehuja ja kehitettävää liittyen kasvatuskumppanuuteen:

② OHJATTU TOIMINTA (askartelu, musiikki, liikunta ...)

	☺					☹	En osaa sanoa
1. Toiminnan sisältö ja laatu ovat vastanneet odotuksia	5	4	3	2	1		EOS
2. Toiminta on ollut monipuolista.....	5	4	3	2	1		EOS
3. Toimintaa on ollut sopiva määrä.....	5	4	3	2	1		EOS
4. Lapseni ikä ja kehitystaso on huomioitu toiminnassa.	5	4	3	2	1		EOS
5. Toiminta pysyvissä pienryhmissä on ollut hyvä	5	4	3	2	1		EOS

Kehuja ja kehitettävää liittyen ohjattuun toimintaan:

③ PERUSHOITO (ruokailu, pukeutuminen, hygienia, unet...)



En osaa sanoa

1. Olen ollut tyytyväinen perushoidon laatuun	5	4	3	2	1	EOS
2. Toiveemme on huomioita odotusten mukaan	5	4	3	2	1	EOS

Kehuja ja kehitettävää liittyen perushoittoon:

④ HENKILÖKUNTA (ammattitaito, sijaiset...)



En osaa sanoa

1. Henkilökunta on ammattitaitoista	5	4	3	2	1	EOS
2. Hoitajien ryhmäkierto on ollut toimivaa	5	4	3	2	1	EOS
3. Harjoittelijoiden määrä on ollut sopiva	5	4	3	2	1	EOS

Kehuja ja kehitettävää liittyen henkilökuntaan:

⑤ LISÄPALVELUT (kampaaja, uimakoulu...)



En osaa sanoa

1. Olen ollut tyytyväinen lisäpalveluiden toimivuuteen	5	4	3	2	1	EOS
2. Olen ollut tyytyväinen lisäpalveluiden määrään	5	4	3	2	1	EOS

Kehuja ja kehitettävää liittyen lisäpalveluihin:

Anna palautetta mistä tahansa asiasta. Sana on vapaa! Mikä on toiminut hyvin, missä on vielä kehitettävää, mikä on jäänyt harmittamaan tai epäselväksi. Mikä on onnistunut hyvin? Mitä toivoisit jatkossa lisää tai vähemmän?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

Saamiemme vastauksien ja mielipiteiden pohjalta kehitämme toimintaamme edelleen jälleen syksyn suunnittelupäivillä. Toki toivomme edelleen myös päivittäistä avointa keskustelua asioista ja jatkuvaa yhteistyötä kanssanne.